

خلاصه فارسی:

مقدمه:

رضایت بیمار یکی از شاخصهای مهم ارزشیابی کیفیت مراقبتهای بهداشتی- درمانی است. یک نظام بهداشتی- درمانی کارا فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب است که می تواند به وظیفه خود یعنی تامین سلامت افراد جامعه اقدام نماید، امروزه تحقیق پیرامون رضایت بیماران از خدمات ارائه شده، طرفداران زیادی دارد زیرا هدف گروه درمانی ارائه خدمت و تامین نیاز و رضایت بیماران میباشد. هدف اصلی در این مطالعه بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به کلینیک دانشکده دندانپزشکی اردبیل در سال ۹۱-۹۲ نسبت به درمان میباشد.

مواد و روشها:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقطعی بوده که در نیمسال دوم تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ در کلینیک دانشکده دندانپزشکی اردبیل انجام شد. جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه حاوی سوالات در زمینه مورد نظر صورت گرفته و داده ها در نرم افزار آماری SPSS وارد و توسط روش های آماری تحلیل شدند..

یافته ها:

در مطالعه انجام شده بر روی ۴۰۰ نفر از مراجعین به دانشکده دندانپزشکی ۱۷۵ نفر (۴۳/۸٪) مرد و ۲۲۵ نفر (۵۶/۲٪) زن بودند در این مطالعه ۲۱۵ نفر (۵۳/۸٪) متاهل و ۱۸۵ نفر (۴۶/۲٪) مجرد بودند. در مجموع ۲۱۲ نفر ۵۳٪ از بیماران که از هزینه دریافت شده رضایت نداشتند در بقیه موارد بیشتر مراجعین از کلینیک دانشکده دندانپزشکی رضایت داشتند.

نتیجه گیری:

در مجموع سطح رضایت خوب بوده است و وضعیت موجود از نظر مراجعین مورد قبول بوده است، در مورد هزینه درمان و زمان انتظار نیاز به تمهیداتی است. در مورد هزینه درمان بیشترین نارضایتی وجود داشت، در صورت رفع این مشکلات سطح رضایت به حد کاملتری خواهد رسید.

واژه های کلیدی:

دندانپزشکی، رضایت بیمار، بیمار

کلیات

فصل اول

۱-۱ مقدمه و بیان مسئله:

یکی از مهمترین شاخصهای کیفیت ارائه خدمات در بخشهای مختلف پزشکی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخش میباشد(۱).

رضایتمندی بیمار، به دریافت خدمات مناسب بهداشتی-درمانی جهت تامین سلامتی و رفع نیازها و تمایلات درونی وی اطلاق می شود(۲).

رضایت بیمار یکی از شاخصهای مهم ارزشیابی کیفیت مراقبتهای بهداشتی درمانی است، یک نظام بهداشتی-درمانی کارا فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب است که می تواند به وظیفه خود یعنی تامین سلامت افراد جامعه اقدام نماید. امروزه تحقیق پیرامون رضایت بیماران از خدمات ارائه شده طرفداران زیادی دارد زیرا هدف گروه درمانی ارائه خدمت و تامین نیاز و رضایت بیماران میباشد. رضایت بیمار بخش عمده ای از تضمین کیفیت محسوب میشود(۳).

Block در ۱۹۸۴ معتقد است مفهوم رضایت از آن دسته مفاهیمی است که تداعی آن معنای خاص و روشنی را به ذهن می آورد، به عبارت دیگر شاید در اکثریت افراد این مفهوم یاد آور شادی، خوشی، دوری از رنج و لذت بردن از پدیده مورد نظر باشد(۴).

عوامل زیادی در سلامت افراد جامعه تاثیر می گذارند که می توان آنها را تحت چهار عنوان کلی تقسیم کرد: محیط، سبک زندگی، سازمانها و ارائه دهنده خدمات بهداشتی-درمانی و نحوه ارائه خدمات آنها. وجود مراکز خدمات بهداشتی-درمانی و نحوه ارائه آنان از عواملی هستند که به میزان زیادی بر سلامت آحاد جامعه تاثیر می گذارند. بنحوی که هر چه فعالیت این سازمانها بیشتر و بهتر گردد، تامین سلامت افراد جامعه نیز مطلوب تر خواهد شد. بنابر این خدمات بهداشتی-درمانی باید به سهولت و بدون موانع اقتصادی و